

## Oficina del Comisionado de Seguros de Salud de Rhode Island Procedimiento de quejas del afiliado

Delta Dental se compromete con la calidad en todo el proceso de beneficios dentales. Si tiene alguna pregunta sobre los servicios recibidos, le recomendamos que primero lo consulte con su dentista. Si aún tiene inquietudes, no dude en ponerse en contacto con nosotros o imprimir y completar un formulario de quejas.

Le notificaremos cuando se niegue parcial o totalmente una reclamación o un servicio dental y le indicaremos los motivos específicos de tal rechazo. Si tiene alguna queja en relación con la elegibilidad o la denegación de servicios dentales o reclamaciones, puede consultar el proceso de apelación que se describe más adelante. Para todas las demás quejas relacionadas con nuestras políticas, los procedimientos o las operaciones, o sobre la calidad de los servicios dentales proporcionados por un dentista contratado, puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente al 800-422-4234 o enviar una queja por escrito a:

Quality Management Department

P.O Box 1860

Alpharetta, GA 30023

P.O. Box 6050

Artesia, CA 90702

Las quejas por escrito deben incluir, como mínimo, la siguiente información:

- nombre del paciente,
- nombre, dirección, número de teléfono y número de identificación del afiliado principal,
- nombre del titular del contrato,

Nuestros planes Delta Dental PPO están respaldados por las siguientes compañías en estos estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental of the District of Columbia en District of Columbia; Delta Dental of Pennsylvania en Pennsylvania y Maryland; Delta Dental of West Virginia, Inc. en West Virginia; Delta Dental of Delaware, Inc. en Delaware; Delta Dental of New York, Inc. en New York; Delta Dental Insurance Company en Alabama, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Mississippi, Montana, Nevada, Texas y Utah. DeltaCare USA está respaldado en estos estados por las siguientes compañías: en Alabama por Alpha Dental of Alabama, Inc.; en Arizona por Alpha Dental of Arizona, Inc.; en California por Delta Dental of California; en Arkansas, Colorado, Iowa, Massachusetts, Maine, Michigan, Minnesota, North Carolina, North Dakota, Nebraska, New Hampshire, Oklahoma, Oregon, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Virginia, Vermont, Washington, Wisconsin y Wyoming por Dentegra Insurance Company; en Alaska, Connecticut, District of Columbia, Delaware, Florida, Georgia, Kansas, Louisiana, Mississippi, Montana, Tennessee, West Virginia por Delta Dental Insurance Company; en Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Kentucky, Maryland, Missouri, New Jersey, Ohio y Texas por Alpha Dental Programs, Inc.; en Nevada por Alpha Dental of Nevada, Inc.; en Utah por Alpha Dental of Utah, Inc.; en New Mexico por Alpha Dental of New Mexico, Inc.; en New York por Delta Dental of New York, Inc.; en Pennsylvania por Delta Dental of Pennsylvania. Delta Dental Insurance Company opera como administradora de DeltaCare USA en todos estos estados. Estas compañías tienen la responsabilidad financiera de sus propios productos. DeltaVision está respaldada por estas compañías en los siguientes estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental Insurance Company en Alabama, Delaware, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Maryland, Montana, Nevada, New York, Pennsylvania, Texas, Utah y West Virginia. DeltaVision es administrado por Vision Service Plan (VSP).

- nombre del dentista consultado y la dirección.

Responderemos por escrito a las quejas en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que recibamos la queja oral o escrita, a menos que la Oficina del Comisionado de Seguros de Salud de Rhode Island (OHIC, por sus siglas en inglés) conceda una prórroga.

Tomaremos una determinación por escrito en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la queja o proporcionaremos una explicación por escrito si se requiere más tiempo para realizar un informe sobre la queja. Se realizará una revisión de la decisión si se hace una solicitud de apelación de la determinación por escrito en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la determinación por escrito. Realizaremos una revisión completa y justa a solicitud. Al realizar dicha revisión, es posible que solicitemos documentos adicionales. Le enviaremos una respuesta por escrito en un plazo de 30 días después de recibir su apelación y la documentación respaldatoria correspondiente o una explicación por escrito si se requiere más tiempo para tomar la decisión.

#### Apelaciones

Les avisaremos a usted y a su proveedor si se deniegan, en parte o en su totalidad, los beneficios para los servicios presentados en un formulario de reclamación y estableceremos los motivos de la denegación. Para la notificación de las posibles determinaciones adversas iniciales, les notificaremos a usted y a su proveedor dentro de las 72 horas de haber recibido toda la información necesaria para completar la revisión de los servicios de salud de urgencia o de emergencia; dentro de los 15 días calendario de haber recibido toda la información necesaria para completar una revisión de los servicios que no sean de urgencia o de emergencia y antes de la fecha de servicio esperada.

Usted y su proveedor cuentan con al menos 180 días después de haber recibido el aviso de denegación para solicitarnos una revisión por escrito; su solicitud debe incluir las razones por

Nuestros planes Delta Dental PPO están respaldados por las siguientes compañías en estos estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental of the District of Columbia en District of Columbia; Delta Dental of Pennsylvania en Pennsylvania y Maryland; Delta Dental of West Virginia, Inc. en West Virginia; Delta Dental of Delaware, Inc. en Delaware; Delta Dental of New York, Inc. en New York; Delta Dental Insurance Company en Alabama, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Mississippi, Montana, Nevada, Texas y Utah. DeltaCare USA está respaldado en estos estados por las siguientes compañías: en Alabama por Alpha Dental of Alabama, Inc.; en Arizona por Alpha Dental of Arizona, Inc.; en California por Delta Dental of California; en Arkansas, Colorado, Iowa, Massachusetts, Maine, Michigan, Minnesota, North Carolina, North Dakota, Nebraska, New Hampshire, Oklahoma, Oregon, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Virginia, Vermont, Washington, Wisconsin y Wyoming por Dentegra Insurance Company; en Alaska, Connecticut, District of Columbia, Delaware, Florida, Georgia, Kansas, Louisiana, Mississippi, Montana, Tennessee, West Virginia por Delta Dental Insurance Company; en Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Kentucky, Maryland, Missouri, New Jersey, Ohio y Texas por Alpha Dental Programs, Inc.; en Nevada por Alpha Dental of Nevada, Inc.; en Utah por Alpha Dental of Utah, Inc.; en New Mexico por Alpha Dental of New Mexico, Inc.; en New York por Delta Dental of New York, Inc.; en Pennsylvania por Delta Dental of Pennsylvania. Delta Dental Insurance Company opera como administradora de DeltaCare USA en todos estos estados. Estas compañías tienen la responsabilidad financiera de sus propios productos. DeltaVision está respaldada por estas compañías en los siguientes estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental Insurance Company en Alabama, Delaware, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Maryland, Montana, Nevada, New York, Pennsylvania, Texas, Utah y West Virginia. DeltaVision es administrado por Vision Service Plan (VSP).

las que cree que la denegación no fue correcta. También puede solicitar que analicemos toda información adicional que usted haya incluido y que pueda respaldar su apelación.

#### Apelaciones de determinaciones de beneficios adversas

Usted y su proveedor podrán apelar cualquier determinación de beneficios adversa que incluya:

- negación de beneficios (en su totalidad o en parte);
- reducción del beneficio;
- terminación de un beneficio;
- no proporcionar ni efectuar pagos, en su totalidad o en parte, por un beneficio; y
- cancelación de la cobertura aunque no exista efecto adverso sobre ningún beneficio.

Envíenos su apelación a la dirección que se muestra a continuación:

Quality Management Department  
P.O. Box 1860  
Alpharetta, Georgia 30023

Revisaremos toda la información, sin importar si dicha información se envió o consideró inicialmente. La revisión estará a cargo de una persona que no sea quien haya realizado la determinación original ni el subalterno de dicha persona.

Previa solicitud, le proporcionaremos:

- copias de cualquier documento que sea relevante para la determinación de beneficios;
- una copia de la regla, la guía o el protocolo internos; y
- una explicación de cualquier criterio científico o clínico utilizado para realizar la determinación de beneficios adversa.

Si la revisión de una denegación se basa parcial o totalmente en una falta de necesidad médica, tratamientos experimentales o un juicio clínico al aplicar los términos del contrato,

Nuestros planes Delta Dental PPO están respaldados por las siguientes compañías en estos estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental of the District of Columbia en District of Columbia; Delta Dental of Pennsylvania en Pennsylvania y Maryland; Delta Dental of West Virginia, Inc. en West Virginia; Delta Dental of Delaware, Inc. en Delaware; Delta Dental of New York, Inc. en New York; Delta Dental Insurance Company en Alabama, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Mississippi, Montana, Nevada, Texas y Utah. DeltaCare USA está respaldado en estos estados por las siguientes compañías: en Alabama por Alpha Dental of Alabama, Inc.; en Arizona por Alpha Dental of Arizona, Inc.; en California por Delta Dental of California; en Arkansas, Colorado, Iowa, Massachusetts, Maine, Michigan, Minnesota, North Carolina, North Dakota, Nebraska, New Hampshire, Oklahoma, Oregon, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Virginia, Vermont, Washington, Wisconsin y Wyoming por Dentegra Insurance Company; en Alaska, Connecticut, District of Columbia, Delaware, Florida, Georgia, Kansas, Louisiana, Mississippi, Montana, Tennessee, West Virginia por Delta Dental Insurance Company; en Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Kentucky, Maryland, Missouri, New Jersey, Ohio y Texas por Alpha Dental Programs, Inc.; en Nevada por Alpha Dental of Nevada, Inc.; en Utah por Alpha Dental of Utah, Inc.; en New Mexico por Alpha Dental of New Mexico, Inc.; en New York por Delta Dental of New York, Inc.; en Pennsylvania por Delta Dental of Pennsylvania. Delta Dental Insurance Company opera como administradora de DeltaCare USA en todos estos estados. Estas compañías tienen la responsabilidad financiera de sus propios productos. DeltaVision está respaldada por estas compañías en los siguientes estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental Insurance Company en Alabama, Delaware, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Maryland, Montana, Nevada, New York, Pennsylvania, Texas, Utah y West Virginia. DeltaVision es administrado por Vision Service Plan (VSP).

consultaremos a un proveedor que cuente con suficientes conocimientos y experiencia. Si algún proveedor que consulta participa en la revisión, la identidad de dicho proveedor estará disponible si lo solicita. Una persona que no sea ni el individuo que haya denegado la reclamación sujeta a revisión ni el subordinado de dicho individuo llevará a cabo la revisión para nosotros.

Realizaremos una revisión completa y justa en un plazo de 30 días a partir de que recibamos la apelación. En caso de ser necesario, es posible que solicitemos más documentos. Le enviaremos una decisión por escrito en un plazo de 30 días. La revisión tendrá en cuenta todos los comentarios, los documentos, los registros y demás información, independientemente de si dicha información se hubiera enviado o considerado inicialmente. Para situaciones de urgencia y de emergencia, le notificaremos a usted y a su proveedor de nuestra decisión a más tardar 72 horas después de recibir la apelación.

#### Revisión externa

Puede presentar una solicitud de revisión externa a más tardar cuatro (4) meses después de la recepción de un aviso de decisión sobre una apelación interna definitiva. Todas las solicitudes de revisión externa deben enviarse por escrito a nosotros. Enviaremos la apelación externa a una organización de revisión independiente que haya sido aprobada por la Oficina del Comisionado de Seguros de Salud (“OHIC”). En un plazo de 5 días laborables a partir de la fecha en que recibamos el aviso de su solicitud de revisión externa, le enviaremos a la organización de revisión independiente (“IRO”, por sus siglas en inglés) nuestros documentos y toda la información considerada para tomar la determinación adversa, lo que incluye:

- el expediente completo en el que se basó la decisión adversa, incluidas las conclusiones específicas de la determinación adversa; y
- los criterios específicos de la agencia de revisión utilizados para hacer la determinación adversa.

Para tomar su decisión, la IRO considerará:

Nuestros planes Delta Dental PPO están respaldados por las siguientes compañías en estos estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental of the District of Columbia en District of Columbia; Delta Dental of Pennsylvania en Pennsylvania y Maryland; Delta Dental of West Virginia, Inc. en West Virginia; Delta Dental of Delaware, Inc. en Delaware; Delta Dental of New York, Inc. en New York; Delta Dental Insurance Company en Alabama, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Mississippi, Montana, Nevada, Texas y Utah. DeltaCare USA está respaldado en estos estados por las siguientes compañías: en Alabama por Alpha Dental of Alabama, Inc.; en Arizona por Alpha Dental of Arizona, Inc.; en California por Delta Dental of California; en Arkansas, Colorado, Iowa, Massachusetts, Maine, Michigan, Minnesota, North Carolina, North Dakota, Nebraska, New Hampshire, Oklahoma, Oregon, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Virginia, Vermont, Washington, Wisconsin y Wyoming por Dentegra Insurance Company; en Alaska, Connecticut, District of Columbia, Delaware, Florida, Georgia, Kansas, Louisiana, Mississippi, Montana, Tennessee, West Virginia por Delta Dental Insurance Company; en Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Kentucky, Maryland, Missouri, New Jersey, Ohio y Texas por Alpha Dental Programs, Inc.; en Nevada por Alpha Dental of Nevada, Inc.; en Utah por Alpha Dental of Utah, Inc.; en New Mexico por Alpha Dental of New Mexico, Inc.; en New York por Delta Dental of New York, Inc.; en Pennsylvania por Delta Dental of Pennsylvania. Delta Dental Insurance Company opera como administradora de DeltaCare USA en todos estos estados. Estas compañías tienen la responsabilidad financiera de sus propios productos. DeltaVision está respaldada por estas compañías en los siguientes estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental Insurance Company en Alabama, Delaware, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Maryland, Montana, Nevada, New York, Pennsylvania, Texas, Utah y West Virginia. DeltaVision es administrado por Vision Service Plan (VSP).

- los criterios de revisión utilizados por nosotros para la denegación;
- la necesidad médica de la atención, los tratamientos o los servicios denegados;
- la idoneidad de la prestación de servicios que se denegó; y
- otros documentos enviados por nosotros, usted o su proveedor de tratamiento.

Se le notificará que tendrá al menos cinco (5) días laborables desde la recepción del aviso de apelación externa para enviar información adicional a la IRO.

En un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de recepción de toda la información necesaria para completar la revisión externa y en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario después de recibir la solicitud, la IRO le notificará por escrito su decisión de confirmar o revocar la determinación adversa. Se expedirá una decisión de revisión externa acelerada dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

La decisión de la IRO es vinculante para nosotros; sin embargo, toda persona afectada por la decisión de la IRO tiene derecho a una revisión judicial.

Si usted cree que ha habido una violación de los estatutos o regulaciones del seguro, puede presentar una queja por escrito ante la OHIC. Debe firmar y enviar una queja por escrito. La OHIC solo aceptará las quejas presentadas por su representante designado, su abogado, un albacea o un administrador, u otro representante legal aprobado por el tribunal de su estado.

Una vez recibida la queja por escrito, la OHIC tomará una determinación inicial con respecto a la legitimación y la jurisdicción. Luego, la OHIC le enviará una carta de reconocimiento avisándole que la OHIC está revisando el asunto. La carta de queja junto con cualquier anexo se nos enviará para que la respondamos. Una vez que la OHIC haya concluido su revisión, se le enviará una carta para indicar las conclusiones de la OHIC.

Nuestros planes Delta Dental PPO están respaldados por las siguientes compañías en estos estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental of the District of Columbia en District of Columbia; Delta Dental of Pennsylvania en Pennsylvania y Maryland; Delta Dental of West Virginia, Inc. en West Virginia; Delta Dental of Delaware, Inc. en Delaware; Delta Dental of New York, Inc. en New York; Delta Dental Insurance Company en Alabama, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Mississippi, Montana, Nevada, Texas y Utah. DeltaCare USA está respaldado en estos estados por las siguientes compañías: en Alabama por Alpha Dental of Alabama, Inc.; en Arizona por Alpha Dental of Arizona, Inc.; en California por Delta Dental of California; en Arkansas, Colorado, Iowa, Massachusetts, Maine, Michigan, Minnesota, North Carolina, North Dakota, Nebraska, New Hampshire, Oklahoma, Oregon, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Virginia, Vermont, Washington, Wisconsin y Wyoming por Dentegra Insurance Company; en Alaska, Connecticut, District of Columbia, Delaware, Florida, Georgia, Kansas, Louisiana, Mississippi, Montana, Tennessee, West Virginia por Delta Dental Insurance Company; en Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Kentucky, Maryland, Missouri, New Jersey, Ohio y Texas por Alpha Dental Programs, Inc.; en Nevada por Alpha Dental of Nevada, Inc.; en Utah por Alpha Dental of Utah, Inc.; en New Mexico por Alpha Dental of New Mexico, Inc.; en New York por Delta Dental of New York, Inc.; en Pennsylvania por Delta Dental of Pennsylvania. Delta Dental Insurance Company opera como administradora de DeltaCare USA en todos estos estados. Estas compañías tienen la responsabilidad financiera de sus propios productos. DeltaVision está respaldada por estas compañías en los siguientes estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental Insurance Company en Alabama, Delaware, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Maryland, Montana, Nevada, New York, Pennsylvania, Texas, Utah y West Virginia. DeltaVision es administrado por Vision Service Plan (VSP).



[es.deltadentalins.com](https://es.deltadentalins.com)

También puede comunicarse con el Programa de recursos para el consumidor de la Oficina del Comisionado de Seguros de Salud, RIREACH, al 1-855-747-3224 para obtener ayuda con las quejas y apelaciones.

Nuestros planes Delta Dental PPO están respaldados por las siguientes compañías en estos estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental of the District of Columbia en District of Columbia; Delta Dental of Pennsylvania en Pennsylvania y Maryland; Delta Dental of West Virginia, Inc. en West Virginia; Delta Dental of Delaware, Inc. en Delaware; Delta Dental of New York, Inc. en New York; Delta Dental Insurance Company en Alabama, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Mississippi, Montana, Nevada, Texas y Utah. DeltaCare USA está respaldado en estos estados por las siguientes compañías: en Alabama por Alpha Dental of Alabama, Inc.; en Arizona por Alpha Dental of Arizona, Inc.; en California por Delta Dental of California; en Arkansas, Colorado, Iowa, Massachusetts, Maine, Michigan, Minnesota, North Carolina, North Dakota, Nebraska, New Hampshire, Oklahoma, Oregon, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Virginia, Vermont, Washington, Wisconsin y Wyoming por Dentegra Insurance Company; en Alaska, Connecticut, District of Columbia, Delaware, Florida, Georgia, Kansas, Louisiana, Mississippi, Montana, Tennessee, West Virginia por Delta Dental Insurance Company; en Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Kentucky, Maryland, Missouri, New Jersey, Ohio y Texas por Alpha Dental Programs, Inc.; en Nevada por Alpha Dental of Nevada, Inc.; en Utah por Alpha Dental of Utah, Inc.; en New Mexico por Alpha Dental of New Mexico, Inc.; en New York por Delta Dental of New York, Inc.; en Pennsylvania por Delta Dental of Pennsylvania. Delta Dental Insurance Company opera como administradora de DeltaCare USA en todos estos estados. Estas compañías tienen la responsabilidad financiera de sus propios productos. DeltaVision está respaldada por estas compañías en los siguientes estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental Insurance Company en Alabama, Delaware, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Maryland, Montana, Nevada, New York, Pennsylvania, Texas, Utah y West Virginia. DeltaVision es administrado por Vision Service Plan (VSP).

RVSD/06/2025